

# 被害者等支援計画

平成27年3月

阪神電気鉄道株式会社

## 1. はじめに

当社は、大規模な鉄道事故が発生した場合の、被害に遭われた方々やそのご家族等への支援に関する基本的な方針・実施内容・実施体制について、国土交通省の「公共交通事業者による被害者等支援計画作成ガイドライン」に則り、以下のとおり「被害者等支援計画」を定めます。

## 2 被害者等支援の基本的な方針

当社は鉄道事業の安全確保への取組みに際して、「安全方針」を定め、その中で「安全確保の最優先が鉄道事業者の使命であることを深く認識し、社長及び役員・社員一同、安全確保に最善の努力を尽くす」と「安全の最優先」を明確にしています。この安全方針のもと、私たちは、お客様の安全を最優先に、トップから現場まで全社一丸となって安全確保に取り組んでいるところです。

しかしながら、万一人命に関わる重大な事故が発生した場合には、直ちに人命救助を最優先にお客さまの救護を行い、速やかに鉄道非常事態対策本部を設置して対応にあたります。被害に遭われた方々及びそのご家族等に対しては、できる限り寄り添い、事故情報や安否情報をご提供するとともに、事業者として精一杯の支援に努めていくことを基本方針とします。また、そのための組織体制の整備、社員の教育・訓練等の実施に努めます。

## 3 被害者等支援の基本的な実施内容

### (1) 情報提供

#### ① 事故情報のご家族への伝達

- ・国土交通省と連携して、警察機関、救助機関、医療機関等からの情報収集と、被害に遭われた方のご家族等への連絡に努めます。
- ・事故情報、安否情報に関するご家族等からの当社への問い合わせに対応できるよう、問い合わせ窓口を設置いたします。

#### ② 乗客情報及び安否情報の取扱い

- ・被害に遭われた方のご家族等と確認できる方からの問い合わせに対しては、可能な限り詳細な情報提供を行います。
- ・被害に遭われた方ご本人またはそのご家族等が情報を公表することを希望されない場合には、その意思に沿った対応を行います。
- ・個人情報については「個人情報の保護に関する法律」の趣旨を踏まえて、適切に取扱います。

### ③ 被害者等への継続的な情報提供

- ・安否情報については、問い合わせ窓口等で、ご家族等に継続的にお伝えいたします。
- ・事故に関する情報及び再発防止策については、ホームページ等の広報手段を活用した情報提供に努めます。

## (2) 事故現場等における対応

### ① ご家族の事故現場、待機地点等への案内

- ・事故発生直後、被害に遭われた方のご家族等の事故現場等への移動に必要な交通手段の確保に努めます。

### ② 滞在中の支援

- ・事故現場等にいられたご家族等に対して、安否確認への付き添い、事故現場等での待機場所、食料・飲料、宿泊場所の手配等、できる限りの支援に努めます。

## (3) 継続的な対応

### ① 被害者等からの相談受付体制

- ・被害に遭われた方及びそのご家族等が、事故現場から生活の場へ戻り、再び平穏な生活を取り戻していただくため、これらの方からのご相談に真摯に対応できる体制を整備いたします。

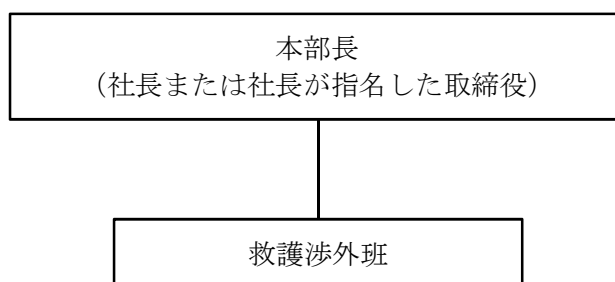
### ② 被害者等に対するサポート

- ・被害に遭われた方及びそのご家族が、心のケアを必要とされる場合には、専門家の協力を仰ぎながら、必要な支援に努めます。

## 4 被害者等支援の基本的な実施体制

### (1) 体制の確立

#### ① 事故発生直後の体制



## ②継続的な対応に係る体制

事故の規模等に応じた体制を整備します。

### (2) 研修・教育・訓練等

- ・事故が発生した場合に備え、計画的に必要な教育・訓練等を実施し、お客様の救護、避難誘導をはじめとした非常時への対応能力の向上に努めます。
- ・役員及び社員等に被害者等支援の意義について周知し、安全についての社員全体の意識の向上を図ります。